

# Verpleeghuiszorg in beeld

*Zorgorganisaties werken hard aan de kwaliteit van zorg*

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft in de afgelopen vierenhalf jaar alle organisaties die verpleeghuiszorg bieden bezocht. Op deze pagina brengen wij in beeld waarop wij hebben gelet bij deze bezoeken en wat onze conclusies waren. Daarnaast gaan we in op een ontwikkeling die grote impact had op de verpleeghuiszorg: de coronapandemie.

De coronapandemie heeft grote invloed (gehad) op de zorg en het werk in woonvoorzieningen voor ouderen. Zorgmedewerkers spannen zich voortdurend in om onder deze moeilijke omstandigheden goede zorg te leveren. De inspectie heeft daar grote waardering voor. Inspecteurs hebben gedurende de coronapandemie op verschillende wijzen zicht gehouden op de zorg. Zo zijn er bijvoorbeeld belondes gedaan, om ervaringen en knelpunten in de verpleeghuiszorg in kaart te brengen.



## Algemene info over aantal bezoeken

De inspectie bracht in de periode 2017 tot en met 2021 totaal aan 649 verpleeghuizen een toezichtbezoek. In dit beeld zie je wat onze bevindingen hierover zijn.



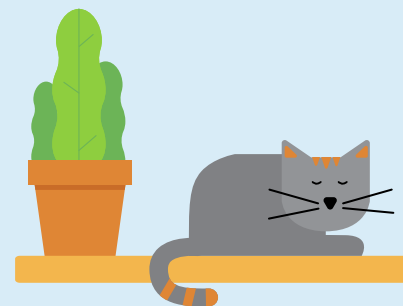
# Toezicht voor verbeteren van de zorg

## *Inspecteurs luisteren, observeren en onderzoeken*

De inspectie brengt een bezoek aan één locatie van een zorgorganisatie. Bij grote zorgorganisaties met 10 of meer locaties, bezoeken wij er twee.

Bij een toezichtbezoek aan een zorgorganisatie, komen twee inspecteurs op bezoek. Zij kijken hoe een dag in het verpleeghuis verloopt. Zij observeren in de huiskamers en onderzoeken zorgdossiers. Ook luisteren zij naar de verhalen van bewoners en medewerkers.

Als de zorg in een verpleeghuis (deels) niet voldoet, verbeteren zorgorganisaties dit vaak na het toezicht van de inspectie. Als het nodig is, leggen wij een zorgorganisatie een maatregel op, bijvoorbeeld verscherpt toezicht of een aanwijzing.



# Toezicht op drie thema's

*Hier kijken wij naar bij een bezoek*

De inspectie kijkt tijdens bezoeken naar drie thema's. Per thema zijn er normen waarop we toetsen. Deze vind je in het [Toetsingskader](#).



**Aandacht voor  
persoonsgerichte zorg**



**Werken aan voldoende en  
deskundige zorgverleners**



**Sturing op kwaliteit  
en veiligheid**

## Persoonsgerichte zorg

*Veel aandacht voor de cliënt als persoon*

De meeste zorgorganisaties hebben grotendeels voldoende aandacht voor de cliënt als persoon.

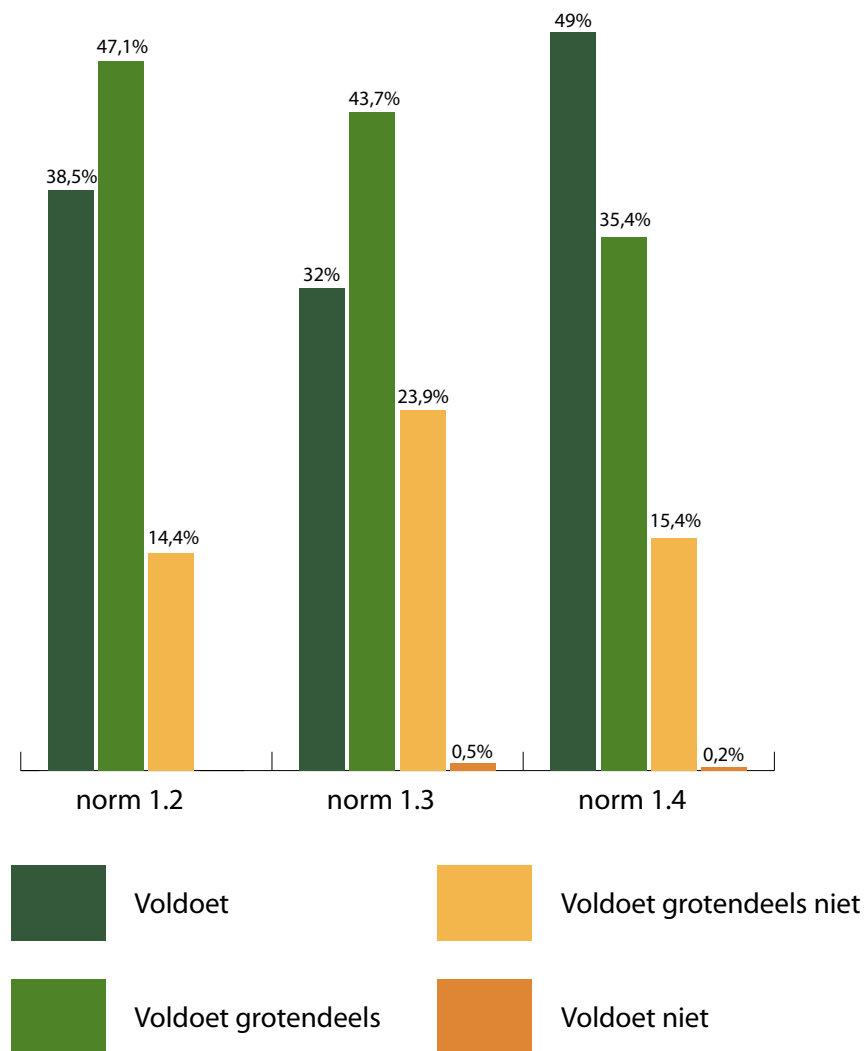


# Onze bevindingen

Grafiek norm 1.2: Bij de meeste zorgorganisaties kennen zorgmedewerkers de cliënt en zijn **wensen en behoeften**.

Grafiek norm 1.3: Ongeveer drie kwart van de zorgorganisaties laat cliënten waar mogelijk **zelf de regie** voeren over hun leven en welbevinden.

Grafiek norm 1.4: In de meeste verpleeghuizen ervaren cliënten **nabijheid, geborgenheid, vertrouwen, begrip en respect** van zorgmedewerkers.



# Voldoende en deskundige zorgmedewerkers

*Personeelsbeleid blijft een aandachtspunt*

Ruim de helft van de zorgorganisaties zet voldoende en deskundig personeel in. Toch maken de toezichtbezoeken ook duidelijk dat in veel zorgorganisaties niet voldoende zorgmedewerkers worden ingezet of niet voldoende deskundigheid beschikbaar is. Hier spelen meer factoren een rol. Het gaat onder andere over het bieden van goede scholing en het waarderen van zorgmedewerkers. De krapte op de arbeidsmarkt speelt hier ook een rol. De arbeidsmarkt in de verpleeghuissector verandert volop. Daardoor krijgen verpleeghuizen te maken met dilemma's en gevolgen voor de kwaliteit van de zorg. Lees meer over de verkenning van de arbeidsmarkt, dilemma's, opvallende conclusies en aanbevelingen in deze [link](#).

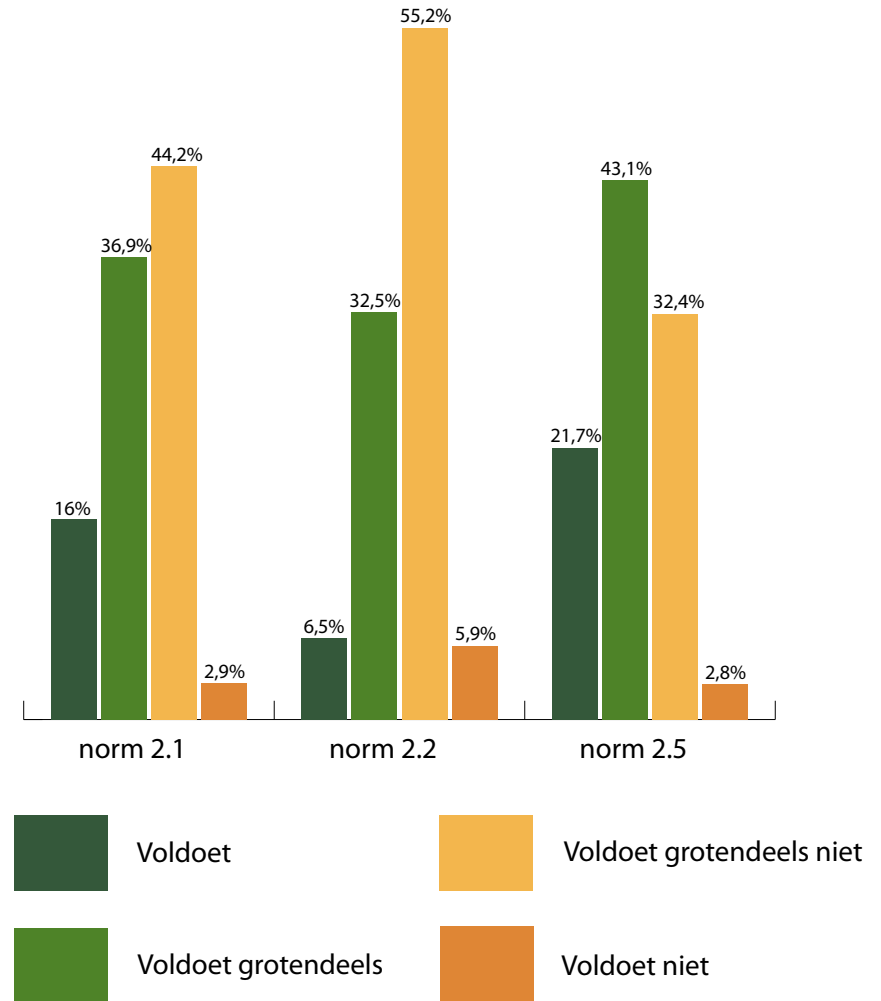


# Onze bevindingen

Grafiek norm 2.1: Bij ongeveer de helft van de zorgorganisaties maken zorgmedewerkers een voldoende **professionele afweging** over welke zorg nodig is. Zij kijken hierbij naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

Grafiek norm 2.2: Bij ruim een derde van de organisaties **werken zorgmedewerkers methodisch**, zoals past bij hun functie en wordt dit proces duidelijk vastgelegd in het cliëntdossier.

Grafiek norm 2.5: Ruim de helft van de zorgorganisaties zorgt dat er voldoende **deskundige zorgmedewerkers** beschikbaar zijn, passend bij de aanwezige cliënten en de zorg die zij nodig hebben .





# Sturing op kwaliteit en veiligheid

## *Van elkaar leren*

Goede kwaliteit en veiligheid van zorg begint met goed bestuur en management. Wie wil dat zorgmedewerkers goede zorg kunnen bieden, moet continu sturen op verbeteringen. Meer dan de helft van de zorgorganisaties werkt aan verbetering van de kwaliteit van zorg. Toch blijkt uit de toezichtsbezoeken wel dat zorgorganisaties niet altijd de kwaliteit van zorg in beeld hebben, niet altijd sturen op de kwaliteit en veiligheid en onvoldoende passend verbeteren.

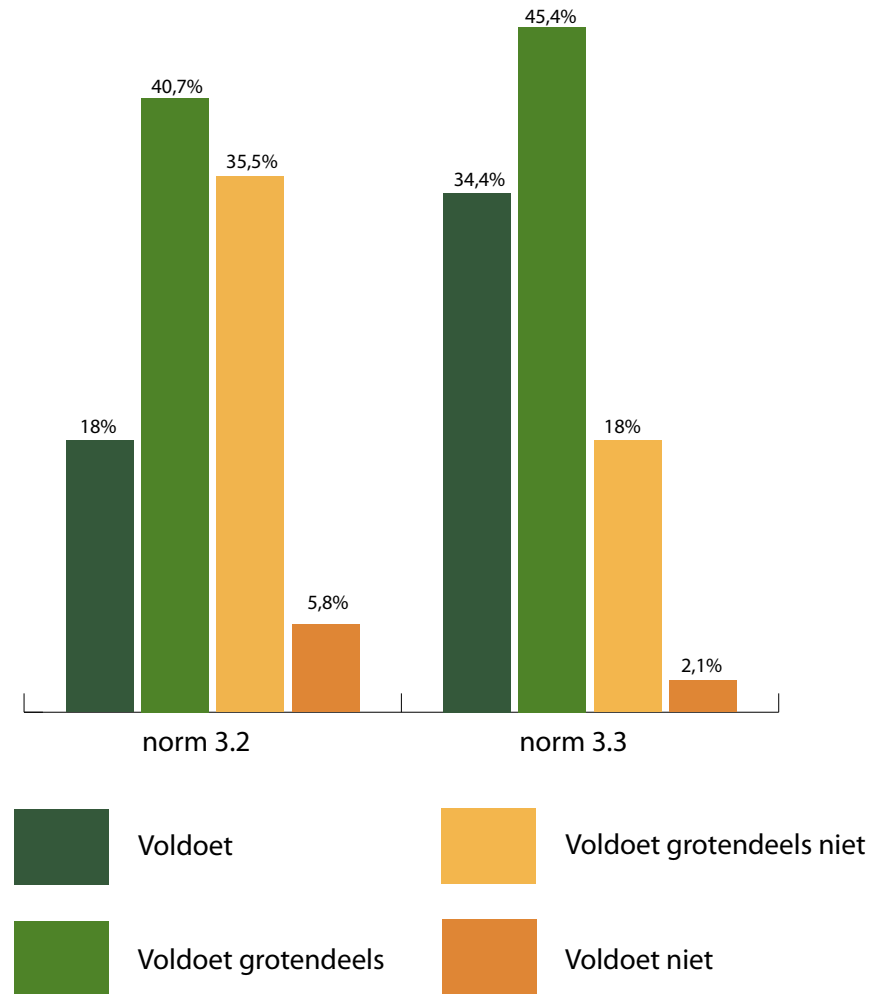
Daarnaast is het de taak van een bestuurder om te zorgen voor een veilige cultuur. Daarin kunnen zorgmedewerkers open zijn over fouten en twijfels. Alleen zo, kan iedereen binnen de zorgorganisatie van elkaar leren en verbeteren. Bij ongeveer driekwart van de zorgorganisaties voelen zorgmedewerkers zich veilig en kunnen open zijn over fouten en twijfels.



## Onze bevindingen

Grafiek norm 3.2: Bij meer dan de helft van de zorgorganisaties bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit en veiligheid van de zorg.

Grafiek norm 3.3: Ongeveer drie kwart van de zorgorganisaties schept de voorwaarden voor een cultuur gericht op leren en verbeteren.



Vanaf 2022 wordt het toezicht op de verpleeghuiszorg meer op maat vormgegeven. Dat betekent dat het toezicht zich meer zal richten op de grootste risico's voor de kwaliteit en veiligheid van de verpleeghuiszorg en dat er daarnaast meer focus komt op belangrijke thema's in de sector, zoals bijvoorbeeld hygiëne en infectieziektenpreventie, medicatieveiligheid en knelpunten in de arbeidsmarkt. De resultaten van 'verpleeghuiszorg in beeld' vormen een belangrijk vertrekpunt voor de invulling van het toezicht.

**Zie ook: Methodologische verantwoording verpleeghuiszorg in beeld**